

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI
PADA BSIP GORONTALO TRIWULAN III 2024
(JULI – SEPTEMBER)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN SATANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
GORONTALO
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Perbaikan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Gorontalo Triwulan III Tahun 2024. Laporan ini disusun sebagai media untuk mempertanggungjawabkan kegiatan Survey Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Pelayanan masyarakat di wilayah kerja BPSIP Gorontalo Triwulan III Tahun 2024. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diterapkan berdasarkan metodologi rumusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BPSIP Gorontalo sebagai salah satu unit pelayanan public atau *public service* dalam birokrasi public di Kementerian Pertanian, perlu mewujudkan fungsinya sebagai aparatur negara pengabdikan masyarakat. Oleh karenanya BPSIP Gorontalo terus memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang berkepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan dasar itulah, BPSIP Gorontalo selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang dilakukan secara rutin setiap bulannya. Melalui hasil survey, diharapkan kualitas pelayanan publik di BPSIP Gorontalo dapat dilihat dan diukur, sehingga kedepannya mampu ditingkatkan sehingga kami mampu mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.



Gorontalo, 30 September 2024

Konara, Gola

W. Sunardi Fanikkal, SP., M.Si
NIP. 19730915 200604 2 018

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Permenpan dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional.

BPSIP Gorontalo melalui perangkat Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) menyelenggarakan layanan kepada masyarakat dalam mewujudkan efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu, biaya yang jelas, memberikan pelayanan sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka penting dilakukan Survei Persepsi Anti Korupsi sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan serta mewujudkan pelaksanaan good governance. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di BPSIP Gorontalo.

1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran

A. Maksud

Pedoman Pengukuran Persepsi Anti Korupsi di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks persepsi anti korupsi terhadap layanan yang diberikan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan BPSIP Gorontalo sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan bebas korupsi.

C. Sasaran

Survey ini menyoar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan di BPSIP Gorontalo. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikembalikan kepada PPID untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang anti terhadap korupsi.

D. Manfaat

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan anti korupsi yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Tersedianya informasi tentang IPAK secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik yang anti korupsi di lingkungan Kementerian Pertanian;
- 5) Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

E. Metode

Data dikumpulkan setelah pengguna layanan mendapatkan layanan yang dimaksud dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh tim PPID. Setelah hasil pengolahan data

Survei Persepsi Anti Korupsi, maka dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang obyektif dari Survei Persepsi Anti Korupsi itu sendiri. Adapun analisis masing-masing unsur-unsur Survei Persepsi Anti Korupsi dilakukan dengan cara analisis univariat untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik dan perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran IPAK, terdapat 5 (*lima*) unsur yaitu :

1. Integritas Petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki Integritas. Definisi integritas diambil dari kamus kompetensi perilaku KPK, dimana integritas adalah bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut (nilai-nilai dapat berasal dari nilai kode etik di tempat dia bekerja, nilai masyarakat atau nilai moral pribadi).

2. Diskriminatif Dalam memberikan pelayanan petugas tidak diskriminatif. Diskriminasi menurut KBBI Kemdikbud adalah perbedaan perlakuan terhadap sesama warga negara (berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, agama, dan sebagainya).

3. Prosedur Petugas harus memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur menurut KBBI adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

4. Balas Jasa Petugas tidak meminta imbalan / balas jasa dalam memberikan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti balas jasa adalah yang diberikan kepada orang atau badan yang pernah berjasa.

5. Pungutan Liar Petugas tidak melakukan praktik pungli dalam memberikan pelayanan. Menurut Ombudsman RI, Pungutan liar (Pungli) dapat diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang (Pelaksana Pelayanan Publik) dengan cara meminta pembayaran uang yang tidak sesuai atau tidak ada aturan atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

F. Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Dalam pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran

utama, yaitu Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN. Sasaran terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN diukur dengan menggunakan ukuran:

- a. Nilai persepsi korupsi (survei eksternal);
 - b. Presentase penyelesaian TLHP.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
 3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
 4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan yang berupa BPSIP Gorontalo yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi BPSIP Gorontalo yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 7. Penerimaan pelayanan publik adalah orang, pengguna layanan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di BPSIP Gorontalo.
 8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian orang, penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di BPSIP Gorontalo.
 9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di BPSIP Gorontalo, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 10. Unsur Persepsi korupsi adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey persepsi korupsi untuk mengetahui indeks persepsi korupsi di BPSIP Gorontalo.
 11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan BPSIP Gorontalo.

12. Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas yang meliputi pemberian uang tambahan (fee), hadiah uang, barang, rabat (diskon), komisi pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya.
13. Anti korupsi adalah sikap dan perilaku untuk tidak mendukung adanya upaya untuk merugikan keuangan negara dan perekonomian negara. Dengan kata lain, anti korupsi merupakan sikap menentang terhadap adanya korupsi.

F. Unsur IPAK

Penyusunan Survey Persepsi Korupsi ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah terdapat 5 unsur/indikator.

Adapun 5 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Persepsi Anti Korupsi, yang meliputi :

1. Petugas tidak melakukan diskriminasi terhadap seluruh pemohon layanan
2. Petugas tidak terdapat kecurangan dalam layanan
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku
4. Tidak ada pungutan liar (pungli)
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi

II. METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Persepsi Korupsi (IPK) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di BPSIP Gorontalo selama 3 bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data.

2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu BPSIP Gorontalo. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan atau data minimal 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Ketua Tim Kerja Diseminasi). Ketua Tim Kerja Diseminasi akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah

responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IPK.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- Mencari bobot rata-rata setiap indikator.
 - a. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.
 - b. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI.

Nilai IPAK dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap 5 (lima) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai IPAK digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPAK} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai SPAK kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IPAK, Interval Konversi IPAK, Mutu Pelayanan dan Kinerja

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPAK	NILAI INTERVAL KONVERSI IPAK	KINERJA PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

III. PELAPORAN DAN EVALUASI

3.1. Responden

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan III Tahun 2024 sebanyak 81 orang, yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 35 orang dan perempuan sebanyak 46 orang. Berdasarkan pembagian usia, sebanyak 28,75% responden berada dalam rentang usia 20 hingga 30 tahun, menunjukkan partisipasi yang signifikan dari kalangan muda dewasa. Sebanyak 23,75% responden berusia antara 30 hingga 40 tahun, yang mencerminkan keterlibatan usia produktif yang aktif dalam berbagai kegiatan profesional. Kelompok usia 40 hingga 50 tahun mendominasi dengan 38,75%, menunjukkan bahwa kelompok ini mungkin memiliki perhatian lebih pada isu-isu terkait tata kelola dan integritas publik. Sementara itu, hanya 8,75% responden yang berusia di atas 50 tahun, yang mengindikasikan bahwa partisipasi dari kelompok usia senior relatif lebih rendah.

Dalam konteks pengguna layanan BSIP Gorontalo, mayoritas yang paling sering berkunjung pada triwulan III adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan mahasiswa. Hal ini bisa diinterpretasikan sebagai indikator bahwa kalangan akademisi dan profesional, terutama ASN yang memiliki tanggung jawab dalam tata kelola pemerintahan, menunjukkan ketertarikan terhadap layanan yang ditawarkan oleh BSIP Gorontalo. Partisipasi mahasiswa juga menggambarkan bahwa generasi muda, yang masih dalam tahap pembelajaran, turut aktif dalam memahami isu-isu seperti transparansi dan akuntabilitas. Keterlibatan kedua kelompok ini penting dalam membangun budaya anti korupsi yang kuat di kalangan masyarakat dan aparatur pemerintahan.

3.2. Analisis Survey Persepsi Anti Korupsi

3.2.1 Indikator diskriminasi layanan

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator diskriminasi layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,81 Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada BSIP Gorontalo bersih dari korupsi.

Tabel 1. Indikator diskriminasi layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1	0	0
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Kurang setuju	3	0	0
4	Cukup setuju	4	0	0
5	Setuju	5	13	65
6	Sangat setuju	6	66	396
Rerata				5.71
Skor				3.81

Pernyataan ini disampaikan untuk menilai persepsi responden mengenai potensi diskriminasi dalam layanan yang diberikan oleh BSIP Gorontalo, di mana diskriminasi dapat muncul karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, atau faktor lainnya. Pemantauan terhadap diskriminasi pelayanan penting dilakukan untuk memastikan integritas dan kesetaraan dalam setiap interaksi layanan, terutama dalam lembaga yang mengutamakan transparansi dan profesionalisme.

Berdasarkan hasil survei yang menggunakan skala dari 1 hingga 6, di mana 1 adalah "Sangat tidak setuju" dan 6 adalah "Sangat setuju," indeks persepsi responden pada indikator diskriminasi layanan menunjukkan angka 3,81. Angka ini terbilang cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, karena nilai ideal dari skala ini tentunya lebih mendekati angka 6. Meskipun demikian, skor ini menunjukkan bahwa, menurut persepsi responden, layanan yang diberikan oleh BSIP Gorontalo secara umum bersih dari diskriminasi. Artinya, mayoritas responden merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dan tidak ada perbedaan perlakuan berdasarkan faktor-faktor yang disebutkan.

Untuk menggali lebih dalam, analisis jawaban responden menunjukkan hal yang lebih positif. Dari total 80 responden, sebanyak 65 orang (81,25%) memberikan jawaban "Sangat setuju" bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, dengan skor akumulasi 390. Sementara itu, 13 orang (16,25%) menjawab "Setuju," menghasilkan skor 65. Tidak ada responden yang menjawab "Kurang setuju," "Tidak setuju," atau "Sangat tidak setuju," yang mengindikasikan tidak adanya persepsi negatif terkait diskriminasi di antara responden. Rerata jawaban sebesar 5,71 memperkuat kesan bahwa pelayanan di BSIP Gorontalo umumnya dianggap sangat baik

dalam hal kesetaraan. Dengan skor rata-rata ini, jelas terlihat bahwa mayoritas pengguna layanan merasakan keadilan dan tidak ada perlakuan istimewa bagi individu atau kelompok tertentu.

Indeks persepsi diskriminasi layanan sebesar 3,81 memberikan gambaran tentang kinerja BSIP Gorontalo dalam menjaga prinsip-prinsip anti-diskriminasi dengan nilai sangat baik. Namun hal ini masih berpeluang untuk lebih ditingkatkan dalam hal komunikasi, transparansi, dan kualitas layanan. Secara keseluruhan, skor ini masih bisa diperbaiki dengan peningkatan kampanye internal terkait pentingnya perlakuan yang adil dan penerapan kebijakan tanpa diskriminasi di seluruh aspek layanan. Langkah ini akan semakin memperkuat keyakinan publik bahwa BSIP Gorontalo benar-benar bersih dari segala bentuk korupsi, termasuk yang terkait dengan diskriminasi layanan.

3.2.2 Indikator pelayanan di luar prosedur/kecurangan layanan

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dll. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator diskriminasi layanan ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Indikator pelayanan di luar prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1	0	0
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Kurang setuju	3	0	0
4	Cukup setuju	4	0	0
5	Setuju	5	14	70
6	Sangat setuju	6	65	390
Rerata				5.7
Skor				3.8

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui persepsi responden terkait potensi penyimpangan prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh BSIP Gorontalo. Pengawasan terhadap tindakan-tindakan seperti ini sangat penting karena merupakan salah satu indikator utama dalam menilai integritas dan profesionalisme layanan publik.

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai indikator pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur menunjukkan indeks 3,8. Indeks ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Frekuensi jawaban "Sangat setuju" mencapai 64 orang (80%), dengan total nilai 384, menandakan bahwa mayoritas responden merasa yakin bahwa pelayanan di BSIP Gorontalo berjalan sesuai dengan prosedur, tanpa adanya penyimpangan yang signifikan. Frekuensi jawaban "Setuju" mencapai 14 orang (17,5%), dengan nilai 70, yang menunjukkan adanya sebagian responden yang merasa bahwa pelayanan umumnya sudah sesuai, meskipun mungkin mereka merasakan ada beberapa aspek yang masih bisa diperbaiki. Tidak ada responden yang menjawab "Kurang setuju", "Tidak setuju", atau "Sangat tidak setuju", yang artinya tidak ada persepsi negatif terkait dengan pelayanan yang menyimpang dari prosedur yang diberikan oleh petugas. Rerata nilai yang diperoleh adalah 5,7. Ini menunjukkan bahwa mayoritas besar responden merasa puas dan yakin bahwa pelayanan sudah diberikan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Skor rerata ini menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap layanan BSIP Gorontalo adalah positif dalam hal kepatuhan terhadap prosedur.

Persepsi positif ini merupakan modal penting bagi BSIP Gorontalo dalam menjaga citra layanan yang transparan dan bebas dari korupsi, termasuk bentuk-bentuk penyimpangan prosedural. Namun, tetap perlu ada upaya berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap petugas tidak melakukan penyimpangan, baik kecil maupun besar, demi menjaga kepercayaan masyarakat. Peningkatan di masa depan tetap perlu dilakukan melalui kebijakan yang lebih tegas dalam menjaga integritas layanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

3.2.3 Indikator pelayanan tanpa gratifikasi

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang menerima /bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, rokok, transport, kopi dll; pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dll; pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja dll. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Penilaian indikator pelayanan tanpa gratifikasi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1	0	0
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Kurang setuju	3	0	0
4	Cukup setuju	4	0	0
5	Setuju	5	12	60
6	Sangat setuju	6	67	402
Rerata				5.73
Skor				3.82

Pernyataan ini disampaikan untuk mengukur persepsi responden mengenai adanya gratifikasi dalam bentuk uang, barang, atau fasilitas yang mungkin diminta atau diterima oleh petugas saat memberikan layanan di BSIP Gorontalo. Praktik gratifikasi, yang sering kali diidentikkan dengan korupsi dalam bentuk "hadiah" atau imbalan, baik uang tunai maupun dalam bentuk lain (seperti makanan, parcel, akomodasi, dan sebagainya), dapat merusak integritas lembaga dan mengurangi kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, survei ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan di BSIP Gorontalo bebas dari gratifikasi, yang merupakan salah satu indikator penting dalam tata kelola yang baik.

Berdasarkan tabel 3, hasil survei memperlihatkan indeks persepsi publik sebesar 3,82. Ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan BSIP menunjukkan sangat baik, ditunjukkan oleh para responden percaya bahwa tidak ada gratifikasi yang terjadi dalam pelayanan di BSIP Gorontalo. Sebanyak 67 orang (83,75%) menjawab "Sangat setuju", yang mengindikasikan keyakinan mayoritas responden bahwa layanan di BSIP Gorontalo bebas dari praktek gratifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan integritas petugas dalam menjaga pelayanan yang bebas dari korupsi dalam bentuk hadiah atau imbalan. Sebanyak 12 orang (15%) memberikan jawaban "Setuju", yang juga menunjukkan persepsi positif.

Dengan rerata nilai 5,73, dapat disimpulkan bahwa persepsi publik terhadap BSIP Gorontalo dalam menjaga pelayanan yang bebas dari gratifikasi adalah sangat baik. Nilai ini menandakan bahwa pengguna layanan percaya bahwa tidak ada petugas yang meminta atau menerima imbalan dalam bentuk apa pun selama memberikan layanan. Beberapa implikasi yang dapat ditindak lanjuti adalah pentingnya pencegahan dan edukasi lebih lanjut yaitu meskipun

hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakin akan kebersihan layanan dari gratifikasi, BSIP Gorontalo tetap perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada petugas dan pengguna layanan mengenai kebijakan anti-gratifikasi yang jelas. Hal ini dapat dilakukan dengan menempelkan pengumuman yang menyatakan bahwa gratifikasi dilarang, serta menyediakan kanal untuk melaporkan adanya dugaan pelanggaran. Implikasi selanjutnya adalah melakukan pengawasan internal yang lebih kuat yaitu untuk menjaga kepercayaan publik, BSIP Gorontalo perlu meningkatkan mekanisme pengawasan internal yang memastikan tidak ada celah bagi praktek gratifikasi, baik dalam bentuk uang, barang, maupun fasilitas. Ini bisa dilakukan melalui audit rutin, pelatihan berkala bagi petugas mengenai pentingnya integritas, serta implementasi kode etik yang ketat. Implikasi selanjutnya dengan peningkatan persepsi positif yaitu meski hasil survei menunjukkan mayoritas persepsi yang positif, BSIP Gorontalo tetap perlu memastikan bahwa persepsi publik terus meningkat menuju nilai maksimum. Hal ini dapat dicapai dengan terus memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Melibatkan masyarakat dalam penilaian dan umpan balik terkait pengalaman mereka saat menerima layanan juga bisa membantu dalam meningkatkan kualitas layanan tanpa gratifikasi. Secara keseluruhan, hasil survei ini menjadi indikator penting bahwa BSIP Gorontalo sudah berada di jalur yang benar dalam menciptakan pelayanan yang bersih dan bebas dari korupsi, termasuk dalam bentuk gratifikasi.

3.2.4 Indikator pelayanan tanpa pungutan liar

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui persepsi publik mengenai ada tidaknya praktik pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh petugas BSIP Gorontalo saat memberikan layanan. Pungli, yang sering kali dikamufleskan dengan berbagai istilah seperti "uang administrasi," "uang rokok," "uang terima kasih," atau bentuk lain dari pembayaran tidak resmi, merupakan salah satu bentuk korupsi yang merusak tata kelola pelayanan publik. Hal ini tidak hanya merugikan pengguna layanan, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik. Survei ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada pungutan liar di luar tarif resmi yang dikenakan oleh BSIP Gorontalo. Tabel 4 menyajikan hasil penilaian persepsi responden terkait indikator pelayanan tanpa pungutan liar.

Tabel 4. Penilaian pelayanan tanpa pungutan liar

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1	0	0
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Kurang setuju	3	0	0
4	Cukup setuju	4	1	4
5	Setuju	5	14	70
6	Sangat setuju	6	64	384
Rerata				5.67
Skor				3.78

Analisis hasil survei menunjukkan sebanyak 64 responden (80%) menjawab "Sangat setuju" bahwa tidak ada pungutan liar yang terjadi dalam pelayanan BSIP Gorontalo. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan yakin bahwa layanan yang mereka terima sudah sesuai dengan ketentuan resmi dan bebas dari segala bentuk pungli. Sebanyak 14 responden (17,5%) menjawab "Setuju,". Kelompok ini juga memberikan persepsi positif terhadap pelayanan bebas pungli, meskipun tingkat keyakinan mereka sedikit lebih rendah. Terdapat satu responden yang menjawab cukup setuju, hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian kecil responden yang masih merasakan ketidakpastian mengenai apakah layanan benar-benar bebas dari pungutan liar. Walaupun tidak langsung menyatakan adanya pungli, keraguan ini bisa menjadi sinyal bahwa mungkin ada aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki untuk menghilangkan potensi keraguan di antara pengguna layanan.

Rerata nilai sebesar 5,67 mengindikasikan bahwa persepsi umum pengguna layanan BSIP Gorontalo terhadap pelayanan tanpa pungli sangat positif. Mayoritas responden sangat yakin bahwa layanan yang mereka terima tidak disertai dengan permintaan pembayaran di luar ketentuan resmi. Potensi keraguan dari sebagian responden yang memberikan jawaban "Cukup setuju," hal ini mengindikasikan bahwa ada sedikit ketidakpastian atau keraguan terkait apakah layanan benar-benar bebas dari pungli. Keraguan ini bisa muncul karena beberapa alasan, seperti kurangnya transparansi. BSIP Gorontalo perlu meningkatkan komunikasi kepada pengguna layanan tentang layanan yang diberikan dan menegaskan bahwa semua layanan tidak memerlukan pembayaran tambahan di luar ketentuan yang ada.

Pentingnya transparansi dan kepatuhan yaitu untuk memperkuat kepercayaan publik, penting bagi BSIP Gorontalo untuk terus menjaga transparansi dalam memberikan layanan.

Sosialisasi melalui berbagai media, seperti papan pengumuman, brosur, atau situs web, akan membantu pengguna layanan memahami dengan jelas. Selain itu, petugas pelayanan juga harus dilatih secara berkala mengenai pentingnya kepatuhan terhadap kebijakan anti-pungli. Penguatan pengawasan dan pelaporan perlu dilakukan untuk mencegah potensi pungli. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membuka kanal pelaporan yang mudah diakses oleh masyarakat. Pengguna layanan harus merasa nyaman untuk melaporkan jika mereka menemui dugaan pungli tanpa khawatir akan adanya dampak negatif. Dengan adanya mekanisme pelaporan yang efektif, potensi praktik pungli dapat dicegah sejak dini. Hasil survei ini juga menunjukkan pentingnya memperluas sosialisasi mengenai kebijakan anti-pungli kepada masyarakat dan pengguna layanan. Edukasi ini bisa dilakukan melalui kampanye media sosial, penyebaran informasi di pusat layanan, atau bahkan melalui pesan singkat kepada para pengguna layanan. Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa mayoritas besar pengguna layanan di BSIP Gorontalo percaya bahwa layanan yang mereka terima bebas dari pungutan liar. Dengan meningkatkan transparansi, pengawasan, dan sosialisasi mengenai kebijakan anti-pungli, lembaga ini dapat terus meningkatkan kepercayaan publik dan memastikan pelayanan yang adil, transparan, dan bebas korupsi.

3.2.5 Indikator pelayanan tanpa percaloan/perantara tidak resmi

Pernyataan ini disampaikan untuk mengevaluasi persepsi publik mengenai potensi praktik percaloan dalam layanan yang diberikan oleh BSIP Gorontalo, terutama yang berkaitan dengan layanan diseminasi informasi. Percaloan dapat melibatkan pihak internal (oknum pegawai) maupun pihak eksternal yang memiliki hubungan dengan pegawai, yang menawarkan kemudahan atau percepatan layanan dengan imbalan tertentu. Praktik ini sering kali merusak integritas pelayanan publik karena menimbulkan ketidakadilan, serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Dalam survei ini, responden diminta untuk memberikan penilaian mereka mengenai ada tidaknya praktik percaloan pada skala 1 sampai 6, di mana 1 adalah "Sangat tidak setuju" dan 6 adalah "Sangat setuju." Hasil persepsi responden ditampilkan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Penilaian pelayanan tanpa pencaloan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1	0	0
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Kurang setuju	3	0	0
4	Cukup setuju	4	1	4
5	Setuju	5	9	45
6	Sangat setuju	6	69	414
Rerata				5.74
Skor				3.82

Hasil analisis survei menunjukkan sebanyak 69 orang (86,25%) menjawab "Sangat setuju" bahwa tidak ada praktik percaloan yang terjadi di BSIP Gorontalo. Ini menunjukkan bahwa mayoritas besar responden percaya bahwa layanan yang diberikan bersih dari praktik percaloan, baik yang melibatkan oknum internal maupun pihak eksternal. Sebanyak 9 orang (11,25%) memberikan jawaban "Setuju,". Jawaban ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas yakin akan kebersihan layanan dari percaloan, ada sebagian kecil yang masih melihat adanya potensi kecil untuk praktik tersebut, meskipun tidak kuat. Sebanyak 1 orang (1,25%) memberikan jawaban "Cukup setuju,". Jawaban ini mengindikasikan adanya sedikit keraguan mengenai kebebasan layanan dari percaloan, walaupun tidak signifikan.

Rerata skor yang diperoleh adalah 5,74, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden memberikan penilaian sangat positif terhadap kebebasan layanan dari percaloan. Ini adalah indikator kuat bahwa persepsi publik terhadap BSIP Gorontalo dalam hal ini sangat baik. Meskipun mayoritas responden memberikan jawaban yang sangat positif, adanya 1 orang yang menjawab "Cukup setuju" dan 9 orang yang hanya "Setuju" menandakan bahwa ada sebagian kecil pengguna layanan yang mungkin merasa ragu terkait kebebasan layanan dari praktik percaloan. Keraguan ini bisa disebabkan oleh pengalaman atau persepsi pribadi mereka terhadap transparansi layanan, atau adanya kesan bahwa layanan bisa dipercepat melalui jalur "tidak resmi." BSIP Gorontalo perlu memperhatikan aspek ini dengan lebih serius untuk memastikan bahwa setiap pengguna layanan memahami bahwa semua proses dilakukan secara adil, tanpa memerlukan bantuan pihak ketiga atau jalur tidak resmi.

Untuk mengatasi potensi persepsi negatif atau keraguan, transparansi adalah kunci. BSIP Gorontalo harus memastikan bahwa seluruh proses layanan, khususnya yang berkaitan dengan

diseminasi informasi, dijalankan dengan jelas dan terbuka. Pengguna layanan harus merasa yakin bahwa mereka dapat mengakses layanan dengan mengikuti prosedur yang jelas tanpa memerlukan bantuan perantara. Salah satu cara efektif adalah dengan membuat alur layanan yang mudah dipahami dan menampilkan informasi yang cukup mengenai estimasi waktu dan biaya yang diperlukan. Dengan demikian, tidak ada celah bagi pihak-pihak yang ingin melakukan percaloan, dan pengguna layanan dapat lebih percaya diri untuk mengikuti proses yang resmi.

BSIP Gorontalo juga perlu memperkuat mekanisme pengawasan, baik secara internal maupun eksternal. Pengawasan internal bisa dilakukan dengan audit berkala yang memastikan bahwa seluruh petugas menjalankan tugas sesuai prosedur tanpa ada praktik kecurangan. Sementara itu, pengawasan eksternal bisa didorong dengan membuka kanal pengaduan yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan setiap dugaan praktik percaloan dengan mudah dan aman. Dengan adanya sistem pengawasan yang kuat, potensi praktik percaloan dapat diminimalisir, dan kepercayaan publik terhadap BSIP Gorontalo dapat terus ditingkatkan.

Salah satu strategi penting untuk memastikan bahwa persepsi publik terus positif adalah dengan memperluas sosialisasi kebijakan anti-percaloan. Kebijakan ini bisa disampaikan kepada publik melalui berbagai media, seperti media sosial, papan pengumuman, dan brosur di tempat layanan. Selain itu, petugas juga harus dilatih secara berkala untuk memastikan bahwa mereka memahami dampak negatif dari praktik percaloan dan berkomitmen untuk menjaga integritas dalam memberikan layanan. Dengan memberikan edukasi dan informasi yang cukup kepada masyarakat dan petugas, BSIP Gorontalo dapat membangun kesadaran yang lebih besar tentang pentingnya menjaga transparansi dan integritas layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan BSIP Gorontalo percaya bahwa layanan yang diberikan bebas dari praktik percaloan. BSIP Gorontalo perlu memperkuat upaya transparansi, pengawasan, dan sosialisasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa melibatkan pihak ketiga atau jalur tidak resmi. Dengan demikian, lembaga ini dapat terus menjaga integritas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3.3. Survei Persepsi Anti Korupsi

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Unsur Survei Persepsi Korupsi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 5 unsur yakni integritas, diskriminatif, prosedur, balas jasa, dan pungutan liar. Hasil pengukuran SPAK BPSIP Gorontalo triwulan III Tahun 2024 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 6. Rekapitulasi nilai per unsur layanan dari masing-masing responden IPAK

No	Diskriminasi layanan	Kecurangan prosedur	Pelayanan tanpa gratifikasi	Pelayanan tanpa pungutan liar	Pelayanan tanpa pencaloan	Rata-rata	Nilai IPAK	Keterangan
1	3,81	3,80	3,82	3,79	3,83	3,81	5,71	SANGAT BAIK

Berdasarkan tabel di atas akan diuraikan masing – masing unsur sesuai dengan hasil penilaian responden.

- A. **Diskriminatif**, Diskriminatif maksudnya dalam memberikan pelayanan petugas melakukan pembedaan terhadap penerima layanan baik berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, agama, dan sebagainya. Dari analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,81 berada pada interval 3,533 - 4,00 dengan kategori "A". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Persepsi Anti Korupsi BPSIP Gorontalo, ruang lingkup diskriminatif berada pada ketegori "**Bersih Dari Korupsi**".
- B. **Prosedur**. Pelayanan diberikan harus sesuai Prosedure yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,80 berada pada interval 3,533 – 4,000 kategori "**A**". Adapun hasil jawaban kuesioner survei persepsi anti korupsi pengguna jasa BPSIP Gorontalo, ruang lingkup waktu penyelesaian kategori "**Bersih Dari Korupsi**".
- C. **Gratifikasi**. Unsur dalam memberikan pelayanan petugas BSIP dilarang meminta imbalan / balas jasa. Terkait dengan biaya, BPSIP Gorontalo tidak membebankan biaya dalam bentuk jenis layanan apapun, kecuali pembelian benih tanaman pangan dan bibit ternak yang sesuai dengan aturan PNBPN. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,82 berada pada interval 3,533 – 4,000 kategori "**A**".
- D. **Pungutan Liar**. Petugas tidak melakukan praktik pungli dalam memberikan pelayanan. Menurut Ombudsman RI, pungutan liar (Pungli) dapat diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang (Pelaksana Pelayanan Publik) dengan cara meminta pembayaran uang yang tidak sesuai atau tidak ada aturan atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,79 berada pada interval 3,533 – 4,000 kategori "**A**". Adapun hasil jawaban kuesioner survei persepsi

anti korupsi pengguna jasa BPSIP Gorontalo, ruang lingkup waktu penyelesaian kategori "**Bersih Dari Korupsi**".

- E. **Integritas**, Integritas merupakan syarat yang harus dimiliki petugas dalam memberikan suatu jenis pelayanan dan bebas dari percaloan. Data hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,83 berada pada interval 3,533 – 4,000 kategori "**A**". Dengan demikian nilai Survei Persepsi Anti Korupsi BPSIP Gorontalo ruang lingkup Integritas berada pada kategori "**Bersih Dari Korupsi**".

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Pelayanan BPSIP Gorontalo menunjukkan bahwa nilai unsur persepsi anti korupsi seluruhnya berada pada kategori A atau Bersih dari Korupsi dengan nilai 3,81 berada pada interval 3,533 – 4,000. Walaupun begitu seluruh karyawan BPSIP Gorontalo harus tetap meningkatkan integritas dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga mampu meningkatkan kinerja BPSIP Gorontalo di mata masyarakat.

Implikasi Kebijakan Berdasarkan Survei Persepsi Anti Korupsi BPSIP Gorontalo dapat melakukan :

1. Penguatan Pengawasan Internal dan Eksternal Terhadap Diskriminasi

- Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan BPSIP Gorontalo secara umum tidak diskriminatif dengan skor rerata 3,81 (kategori "A"). Namun, untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga, perlu adanya kebijakan untuk memperkuat pengawasan internal dan eksternal terkait praktik diskriminasi. Ini dapat dilakukan dengan audit rutin, pelatihan terkait kesetaraan, serta mekanisme pelaporan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Revisi dan Sosialisasi Prosedur Pelayanan yang Lebih Efisien

- Dengan skor rerata 3,80 dalam kategori prosedur, kebijakan yang disarankan adalah melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur yang ada guna memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat. Sosialisasi yang lebih intens tentang prosedur pelayanan dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, BPSIP Gorontalo perlu memperbarui standar pelayanan publik agar tetap relevan dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

3. Pencegahan Gratifikasi dan Sosialisasi PNPB

- Walaupun tidak ditemukan indikasi gratifikasi dalam pelayanan, kebijakan yang harus diterapkan adalah meningkatkan kesadaran petugas dan pengguna layanan tentang larangan

gratifikasi. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye antigratifikasi dan penyebaran informasi tentang aturan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) terkait pembelian benih dan bibit ternak, sehingga masyarakat memahami biaya yang sah dan transparan.

4. Penegakan Hukum yang Lebih Ketat Terhadap Pungutan Liar (Pungli)

- Dengan skor rerata 3,79, kebijakan yang diperlukan adalah penguatan mekanisme pencegahan pungli melalui pelatihan khusus bagi petugas pelayanan dan implementasi sanksi tegas bagi pelanggar. Pengembangan aplikasi atau layanan pengaduan online yang dapat memudahkan masyarakat melaporkan adanya praktik pungli juga menjadi strategi penting dalam menjaga pelayanan yang bebas korupsi.

5. Meningkatkan Program Pelatihan Integritas untuk Semua Pegawai

- Meskipun integritas dinilai cukup baik dengan skor 3,83, BPSIP Gorontalo perlu memperkuat kebijakan pelatihan berkelanjutan tentang integritas dan etika pelayanan publik. Program pelatihan ini harus mencakup seluruh lapisan pegawai, dari petugas front-line hingga manajerial, agar standar integritas tetap tinggi dan tercermin dalam setiap aspek pelayanan.

6. Pemantauan Berkelanjutan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Dengan hasil survei keseluruhan menunjukkan bahwa BPSIP Gorontalo berada dalam kategori "Bersih dari Korupsi" dengan nilai rata-rata 3,81, kebijakan yang perlu diambil adalah memperkuat sistem monitoring dan evaluasi berkala. Evaluasi kinerja pelayanan ini bisa melibatkan pihak ketiga independen untuk memastikan objektivitas dan meningkatkan akuntabilitas.

7. Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik

- Kebijakan lain yang bisa diterapkan adalah penguatan transparansi dalam semua aspek pelayanan publik. BPSIP Gorontalo dapat menerapkan standar keterbukaan informasi yang lebih luas, misalnya dengan membuat laporan publik berkala tentang hasil survei kepuasan masyarakat, kinerja pelayanan, serta tindak lanjut atas pengaduan masyarakat terkait diskriminasi, gratifikasi, pungli, dan integritas. Dengan menerapkan kebijakan-kebijakan tersebut, BPSIP Gorontalo dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi, serta membangun kepercayaan masyarakat.

3.4. Tindak Lanjut Survey Persepsi Anti Korupsi

Dari hasil penilaian survei IPK yang dilaksanakan oleh BSIP Gorontalo, telah dilaksanakan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga tercapai dan terpenuhi

harapan dan kebutuhan masyarakat. Sampai dengan dibuatnya laporan ini, ada beberapa upaya tindak lanjut yang telah dilakukan dan ada pula yang masih dalam rencana tindak lanjut. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala, baik kendala teknis maupun non teknis. Upaya tindak lanjut untuk masing-masing saran perbaikan tersebut yaitu :

1. Pelatihan Berkelanjutan bagi Petugas Pelayanan

Analisa Masalah: Meskipun responden salah memahami beberapa aspek terkait gratifikasi, pungli, dan integritas, hal ini juga dapat menunjukkan kurangnya pemahaman yang komprehensif dari pihak petugas terkait bagaimana menyampaikan informasi kepada pengguna layanan.

Tindak Lanjut: Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan untuk memperkuat kemampuan komunikasi mereka dengan pengguna layanan. Pelatihan ini bisa mencakup bagaimana memberikan penjelasan yang jelas tentang perbedaan antara layanan yang dikenakan biaya dan layanan yang gratis, serta bagaimana memastikan tidak terjadi praktik-praktik pungutan liar atau percaloan.

2. Pengembangan Sistem Informasi dan Digitalisasi Layanan

Analisa Masalah: Pengguna layanan mungkin masih kurang paham mengenai perbedaan layanan gratis dan berbayar karena keterbatasan akses terhadap informasi yang jelas dan transparan terkait layanan BSIP Gorontalo.

Tindak Lanjut: BSIP Gorontalo perlu mengembangkan sistem informasi berbasis digital, seperti website atau aplikasi mobile, yang memberikan rincian lengkap tentang tarif PNBPN dan jenis layanan. Pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses informasi ini sebelum mengajukan permohonan layanan. Dengan demikian, salah paham mengenai layanan yang dikenakan biaya bisa diminimalkan.

3. Sosialisasi Secara Aktif melalui Berbagai Media

Analisa Masalah: Salah paham mengenai layanan yang berbayar dan gratis dapat juga timbul karena kurangnya sosialisasi yang menjangkau seluruh pengguna layanan.

Tindak Lanjut: Lakukan sosialisasi aktif secara berkala melalui berbagai media, termasuk media sosial, brosur, dan papan informasi di kantor pelayanan BSIP Gorontalo. Informasi yang disampaikan harus menekankan adanya perbedaan antara kegiatan diseminasi yang gratis dan layanan penjualan yang dikenakan biaya sesuai tarif PNBPN. Hal ini akan meminimalkan kesalahpahaman dari pengguna layanan.

4. Mekanisme Pengaduan yang Lebih Transparan dan Mudah Diakses

Analisa Masalah: Beberapa responden mungkin enggan melaporkan praktik pungli atau masalah integritas karena kurangnya akses terhadap mekanisme pengaduan yang efektif.

Tindak Lanjut: Perlu dibentuk mekanisme pengaduan yang lebih transparan, misalnya kotak saran online, aplikasi pengaduan, atau nomor hotline yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan masalah terkait pelayanan. Informasi mengenai saluran pengaduan ini harus disebarluaskan dan dijamin kerahasiaannya agar masyarakat merasa aman dalam memberikan laporan.

5. Audit Internal Berkala

Analisa Masalah: Meski survei menunjukkan hasil yang baik terkait persepsi anti korupsi, audit internal yang berkelanjutan penting untuk mendeteksi masalah sebelum berkembang lebih jauh.

Tindak Lanjut: BSIP Gorontalo perlu melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan tidak adanya praktik pungli, gratifikasi, atau percaloan dalam pelayanan. Audit ini dapat melibatkan pihak ketiga independen agar hasilnya lebih objektif dan dapat dipercaya.

6. Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan

Analisa Masalah: Pengguna layanan mungkin kurang terlibat dalam proses evaluasi yang dapat membantu BSIP Gorontalo memahami lebih baik kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tindak Lanjut: Tingkatkan partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan melalui forum diskusi publik atau survei kepuasan pelanggan yang dilakukan secara rutin. Dengan melibatkan masyarakat dalam evaluasi, BSIP Gorontalo dapat memperoleh masukan yang lebih langsung dan relevan untuk perbaikan layanan di masa depan.

Dengan pelaksanaan tindak lanjut yang lebih komprehensif, diharapkan kendala teknis dan non-teknis dapat diatasi sehingga BSIP Gorontalo dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dan memenuhi harapan masyarakat.

IV. DATA SURVEI

Data responden dan penilaian survey persepsi anti korupsi BSIP Gorontalo dapat diakses melalui link berikut :

https://docs.google.com/forms/d/1ReFUWdsCb_KzsQX0y5UVSMrMp2IZHPjDaxlqbbRLOZ4/edit